

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan suatu hak dasar yang dimiliki oleh setiap penduduk Indonesia disamping pelayanan pendidikan dan juga perlindungan hukum. Kesehatan menjadi topik penting terkait dengan dampak perubahan lingkungan akibat perkembangan dunia saat ini. Pelayanan kesehatan publik ini merupakan subbagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik sekalipun nyatanya kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia sendiri saat ini memang masih jauh tertinggal dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang ada di sejumlah negara berkembang lainnya (Listiyono, 2015).

Rumah sakit ialah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Industri jasa pelayanan masyarakat salah satunya ialah Rumah Sakit, juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya itu sendiri. Tiap – tiap Rumah Sakit berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien serta berkualitas kepada para pasien yang datang. Persaingan yang semakin ketat tersebut menuntut penyedia layanan kesehatan untuk selalu memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Para pelanggan tentunya mencari perusahaan penyedia layanan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya sehingga dapat memuaskan dan memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan itu sendiri (Supartiningsih, 2017).

Pelayanan Rumah Sakit harus selalu dilakukan dengan maksimal dan mampu mendengarkan dengan seksama berbagai macam permintaan dan keluhan konsumen. Kemampuan pemberian layanan seperti ini tidaklah lepas kaitannya dengan tenaga kesehatan yang setiap harinya bertemu dan memberikan pelayanan kepada konsumen atau pasien di Rumah Sakit (Sari, 2022).

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting guna mewujudkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Adapun kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan tersebut merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan yang diterima secara nyata (Setyaningsih, 2013)

Pasien rawat inap (opname) adalah istilah yang ditujukan bagi pasien yang memerlukan perawatan oleh dokter dan perawat sebagai tenaga kesehatan profesional

akibat penyakit tertentu, di mana pasien di inapkan di dalam ruangan di suatu Rumah Sakit. Dalam hal ini, pasien rawat inap tentunya mengharapkan agar dapat mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pihak Rumah Sakit tempat ia dirawat baik dari segi pelayanan dokter, perawat, ataupun petugas lainnya yang berada di Rumah Sakit. Pasien tersebut juga tentunya menginginkan suasana yang nyaman terutama selama masa perawatan di rumah sakit, seperti sapa, salam, seyum, kebersihan, kerapian serta ketenangan kamar perawatan, fasilitas yang ada di dalam kamar, jenis makanan yang disajikan dan faktor – faktor lainnya. Suasana aman dan nyaman tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab dari pihak penyedia layanan kesehatan agar dapat memuaskan pelanggannya, khususnya pasien rawat inap (Abdurahman et al, 2017).

Salah satu metode perencanaan dalam suatu upaya peningkatan pelayanan ialah dengan penerapan metode *Quality Function of Deployment (QFD)*. *QFD* itu sendiri merupakan metode peningkatan kualitas yang berorientasi pada keinginan pelanggan (*continuous requirements*) (Kristianto, 2015).

Konsep *QFD* ialah berpusat pada mensejahterakan keinginan konsumen ke dalam rancangan produk sebagai tanggapan atas kebutuhan pelanggan itu sendiri. Metodologi ini memungkinkan instansi/ perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan pelanggan, serta inovasi terhadap kebutuhan dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas (Ramadhan et al, 2016).

Quality Function Deployment memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dapat dihasilkan oleh suatu instansi atau organisasi, yang mana penerapannya dapat dilakukan baik melalui sektor barang maupun jasa, termasuk unit rawat inap Rumah Sakit Royal Prima Medan. Rumah Sakit Royal Prima Medan selaku penyedia jasa layanan kesehatan, memerlukan evaluasi penerapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasiennya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk itu, perlulah diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum.

Rumah Sakit Royal Prima merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Medan yang berusaha memberikan kesembuhan dan pemulihan kesehatan, kenyamanan serta keselamatan pasien secara optimal, baik melalui sikap ataupun perilaku pelayanan medis maupun nonmedis. Namun, dalam melakukan tugasnya masih terdapat adanya beberapa keluhan bagi pengguna layanan kesehatan itu sendiri. Hal ini terlihat dari penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa pasien pengguna layanan rawat inap yang dilakukan secara wawancara dimana dari pasien yang diwawancarai tersebut ada beberapa keluhan yang tersampaikan seperti menu

makanan yang kurang enak, sistem administrasi yang lama, serta ketidaksiapan perawat dalam melayani pasien.

Adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Rumah Sakit Royal Prima Medan membuat peneliti merasa perlu melakukan penelitian terkait dengan upaya peningkatan pelayanan rawat inap di RS Royal Prima Medan dengan menggunakan penerapan metode *Quality Function Deployment*.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini ialah “bagaimanakah upaya peningkatan pelayanan rawat inap di RS Royal Prima Medan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* ?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk dapat mengetahui upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan pelayanan unit rawat inap RS Royal Prima Medan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

1.3.2. Tujuan Khusus

- 1.3.2.1. Mengetahui apa saja yang menjadi atribut pelayanan unit rawat inap RS Royal Prima Medan yang merupakan *customer requirements* pengguna jasanya
- 1.3.2.2. Mengetahui tiap komponen yang terdapat pada atribut *tangibles*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, dan *reliability*
- 1.3.2.3. Mengetahui Gap score yang terkecil dan terbesar pada hasil identifikasi atribut pelayanan
- 1.3.2.4. Mengetahui klasifikasi atribut berdasarkan Kano Model
- 1.3.2.5. Mengetahui urutan prioritas yang perlu diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit sebagai upaya peningkatan pelayanan unit rawat inap RS Royal Prima Medan

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi Institusi Pendidikan diharapkan dapat menjadi tambahan bahan referensi dan bahan bacaan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Bagi Pihak Rumah Sakit

Bagi pihak Rumah Sakit diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4.3. Bagi Penerima Pelayanan

Bagi penerima pelayanan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya unit rawat inap Rumah Sakit.

1.4.4. Bagi Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, serta wawasan peneliti.